גיליון עבודה לתכנון של שלב איסוף הנתונים

*גיליון העבודה הזה נועד לסייע לארגון שלכם להגדיר את הפרטים האדמיניסטרטיביים הנדרשים ליישום של מעגל המשוב של Listen4Good.* לסיוע נוסף: [https://app.listen4good.org/step-2](https://app.listen4good.org/step-2/)

(מי)

1. התוכנית הנסקרת: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. איזה סוג לקוחות / קהל יעד תסקרו במעגל המשוב הזה? (בחרו אפשרות אחת)

* בודדים
* משפחות
* בתי אב
* אחר: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. מי יפיץ את הסקר שלכם ללקוחות?\*

* צוות התוכנית / בעלי תפקיד: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* הצוות המרכזי / צוות הערכה
* מתנדבים
* אחר: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. כיצד תבטיחו שהצוות / המתנדבים יהיו מוכוונים למטרות הסקר ומוכנים לאיסוף הנתונים?\*\*

*\* חשבו מי יכול לעזור ללקוחות להרגיש הכי בנוח בעת מתן המשוב.*

*\*\* תוכלו להיעזר ב*[*מדריך להכשרת הצוות ולנושאי שיחה*](https://s3.amazonaws.com/fsi-l4g-2018-wp-uploads/wp-content/uploads/2018/10/30220743/L4G-Staff-Training-and-Talking-Points-2018.docx)*.*



(מתי)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1. **תדירות:** האם תערכו את הסקר באופן מתמשך או בנקודת זמן אחת? | 1. **משך:** כמה זמן יימשך הסקר? |
|  | **מתמשך** (למשל – הסקר יוצג באופן קבוע, כאשר הלקוחות מקבלים שירותים או מסיימים את התוכנית; איסוף הנתונים נמשך כל הזמן, אך אתם תעצרו מדי פעם לצורך ניתוח) | תאריך התחלה משוער:  תאריך סיום משוער: |
|  | **נקודת זמן אחת** (למשל - יום, שבוע או חודש במהלכם תמקדו מאמצים ותציגו את הסקר לחלק או לכל הלקוחות שאתם משרתים באותה נקודת זמן) | תאריכי איסוף נתונים: |



(איך)

1. היכן אתם מתכננים לערוך את רוב הסקרים במעגל המשוב הנוכחי? קראו על [יתרונות וחסרונות](https://app.listen4good.org/step-2/) לביצוע סקרים באתר הארגון או מחוצה לו.

* באתר הארגון
* מחוץ לאתר

1. באיזו שיטת איסוף תשתמשו עבור רוב הסקרים במעגל המשוב הנוכחי? (בחרו אפשרות אחת)

|  |  |
| --- | --- |
| * טפסי נייר | * הודעת טקסט או SMS |
| * מחשב | * שיחת טלפון |
| * ראיון | * דוא"ל |
| * טאבלט | * אחר: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. באילו שיטות נוספות תשתמשו כדי לאסוף נתונים במעגל המשוב הנוכחי? (סמנו את כל האפשרויות הרלוונטיות)

|  |  |
| --- | --- |
| * טפסי נייר | * הודעת טקסט או SMS |
| * מחשב | * שיחת טלפון |
| * ראיון | * דוא"ל |
| * טאבלט | * אחר (נא לפרט): |

1. באילו [שפות](https://app.listen4good.org/step-1/multilingual/) תציגו את הסקר במעגל המשוב הנוכחי? (בחרו בכל האפשרויות הרלוונטיות)

* אנגלית
* ספרדית
* ויטנאמית
* סינית
* אחר:

1. האם אתם חושבים שיש צורך להציע [תמריצים](https://listen4good.zendesk.com/hc/en-us/articles/360010146633-Utilizing-incentives-to-increase-response-rates) למשיבים כדי שישתתפו במעגל המשוב?

* לא
* כן

1. כיצד תוודאו שהלקוחות מרגישים כמה שיותר בנוח (ולכן יכולים לספק משוב כן) כאשר ישתתפו בסקר (למשל: מרחב פרטי, עריכת הסקר באמצעות עובדים/מתנדבים שאינם מספקים ישירות את השירותים, הצבה של תיבה חתומה או מעטפות חתומות להגשת הטפסים)?

לסיכום

1. כמה תשובות אתם שואפים להשיג במעגל המשוב הנוכחי? כיצד הגדרתם את היעד הזה (למשל - מספר הלקוחות הרלוונטיים, מודל הפרויקט, מגבלות הצוות)?

1. אילו שאלות או חששות יש לכם, אם בכלל, בנוגע לתוכנית? במידת הצורך, [בקשו עזרה](https://app.listen4good.org/help/) מ-L4G!